ChinaXiv合作期刊
图书情报工作
第62卷 第1期 2018年1月

用户感知视角下档案网站服务质量测评实证研究*

邓君[1] 盛盼盼[1] 王阮[1] 沈涌[2]

[1] 吉林大学管理学院 长春 130022 [2] 吉林大学公共卫生学院 长春 130021

摘要：[**目的/意义**]从用户感知视角对省级档案网站服务质量评价进行实证研究，为档案网站信息质量、界面设计及服务与交互质量的改进提供理论支持和实证参考。[**方法/过程**]借助 SPSS19.0 对调查问卷的有效样本进行探索性因子分析，构建档案网站服务质量评价体系，运用因子分析法对体系进行权重赋值，最后针对四个具有代表性的省级档案网站做出实证分析。[**结果/结论**]对比分析省级档案网站建设过程中的优势及不足，为档案网站的服务质量改进提供必要的理论支撑。

关键词：用户感知 档案网站 服务质量

分类号：G270

DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.01.004

1 引言

档案网站是用户获取档案信息和政务信息的重要渠道。档案网站的发展与普及，为档案用户提供了一个全面、多角度的服务平台。档案工作信息化步伐日渐加快，档案网站功能逐步完善，服务方式和服务理念也逐渐转型，形成馆务政务并重的建设模式，使得档案网站同时兼具政务信息查询及档案服务两方面职能。截至2016年12月，中国网民规模达7.31亿，全年共计新增网民4 299万人[1]。面对如此庞大的网民数量，从用户感知角度了解档案网站建设现状，评价其服务质量，发现其不足，有助于更好地满足用户对于档案网站的使用需求，以保障档案网站服务向着以用户为中心的方向迅速提升。

国内外学者对于档案网站进行了相关研究。M. Fang[2]等调查了台湾档案管理在线社区信息丰富度与参与者的满意度之间的关系，通过结构方程建模方法，研究了渠道丰富度，信息透明度和档案可访问性对品牌形象和信任的影响，从而构建了档案管理在线社区用户满意度模型。E. Yakel[3]等探讨了档案测评工具的概念、开发和测试，并建立了有关档案和特殊馆藏的5个基于用户的评价指标，从研究人员、档案网站、在线检索工具、学生研究人员和教学支持5个角度确立了测评准则。H. J. Jang[4]对英美等国家档案网站服务现状进行了评价，建立了国家档案网站评价指标，并针对韩国国家档案网站建设提出建议。卞昭玲[5]等以省级档案网站为研究对象，运用多维尺度分析法，评价了档案网站信息传播效果。胡晓庆[6]运用层次分析法和模糊综合评价法构建数字档案馆档案信息服务质量评价模型，实现定性评价与定量评价相结合的评价形式。王岑曦[7]等基于用户体验，从检索入口和结果处理两方面出发，采用层次分析构建了档案网站检索平台评价指标体系。解素芳[8]等基于信息构建理论建立高校档案馆网站评价指标体系，采用层次分析法计算评价指标权重，根据一致性检验和指标权重值排序，得出高校档案馆网站评价指标体系数学模型。目前，国内外学者对档案网站方面的研究成果较少，关于档案网站服务质量评价方面的实证研究更是鲜见。

档案网站服务质量评价可以明确了解当前档案网站建设中的优势及劣势，对提高档案网站服务质量、推动档案网站改进方向有着重要的作用。从服务提供者角度来看，服务质量意味着服务属性对组织规定的符合程度；从用户角度来看，服务质量意味着服务达到或超过其期望的程度[9]。用户感知服务质量是指用户在对产品使用过程中所产生的认知信息，是用户在利用产品的时候构成的真实感受，源于用户的感知期望与

* 本文系国家社会科学基金项目“公共档案馆用户感知服务质量评价与优化研究”（项目编号:15BTQ081）研究成果之一。

作者简介：邓君（ORCID:0000-0002-3291-7193），教授，博士生导师，E-mail:dengjun9722@163.com；盛盼盼（ORCID:0000-0002-3227-2647），博士研究生；王阮（ORCID:0000-0002-5445-4943），硕士研究生；沈涌（ORCID:0000-0003-4070-5403），讲师，博士。

收稿日期:2017-06-25 修回日期:2017-09-06 本文起止页码:33-39 本文责任编辑:王善军

实际感受之间的对比而产生的差距。基于网络的服务质量高低一般通过用户感知获取，即网络用户对于网站的真实感受反映出网站的真实服务质量。因此，为了获取用户对于档案网站的真实使用感受，从用户感知视角出发，采用问卷调查方法获取用户感知信息，是档案网站服务质量评价的一种最有效方式，对于提高档案网站服务质量具有不可或缺的作用。

综上所述，现有研究中缺少对档案网站服务质量进行全面系统的评价，笔者从用户感知视角出发，立足于数据调研，选取 4 个具有代表性的省级档案网站，从服务、网站建设、信息内容等多个角度进行评价和对比研究，探索档案网站服务质量评价途径。

2　用户感知视角下档案网站服务质量评价指标体系

2.1　评价指标体系构建依据

为构建用户感知视角下档案网站服务质量评价指标体系，笔者发放 442 份调查问卷，采用探索性因子分析方法，经过多次正交旋转，两次修正预设体系，得到档案网站服务质量评价指标体系（见表 1）。利用该指标体系进行实证研究，对具体网站进行评价打分，也是对该体系的科学性及适用性的进一步验证。

表 1　档案网站服务质量评价指标体系

一级指标	二级指标
系统功能与技术条件	E1. 网站稳定性、E2. 网站安全性、E3. 网站传输速度、E4. 网站兼容性、E5. 检索功能易用性、E6. 检索途径多样性、E7. 检索结果准确性、E8. 检索结果完整性、E9. 档案结果易处理性、E10. 共享有效性、E11. 共享安全性、E12. 共享有用性、E13. 帮助简易性、E14. 帮助醒目性、E15. 帮助针对性
信息形式价值建设	E16. 信息发布规范性、E17. 信息形式多样性、E18. 信息清晰性、E19. 信息更新及时性、E20. 信息形式趣味性、E21. 信息整理系统性、E22. 信息形式新颖性、E23. 信息发布适度性、E24. 信息格式多样性、E25. 信息格式标准化
界面设计与组织	E26. 界面交互设计便捷性、E27. 界面设计专业性、E28. 界面设计简洁性、E29. 界面设计美观性、E30. 界面设计友好性、E31. 界面导航易用性、E32. 界面语言多样性、E33. 链接结构组织合理性、E34. 链接结构组织有序性、E35. 链接结构组织层次性
信息内容价值建设	E36. 信息全面性、E37. 信息真实性、E38. 信息丰富性、E39. 信息易理解性、E40. 信息针对性、E41. 信息详尽性、E42. 信息权威性
服务与交互	E43. 服务人性化、E44. 个性化服务、E45. 服务完备性、E46. 线上线下结合性、E47. 交互反馈及时性、E48. 交互类型全面性

2.2　评价指标体系指标权重的确定

笔者利用因子分析法确定档案网站服务质量评价指标体系二级指标权重，此方法广泛应用于各个学科中对不同领域评价体系权重值的确定。田水承[10]等利用因子分析法，建立了矿工不安全影响因素指标体系，并确定了各层指标的指标权重值。刘彬[11]运用因子分析法确定了绿色供应商评价指标体系权重，并对结果进行了具体论述。综上可知，利用因子分析法确定评价指标体系及其权重是一种科学的、具有普适性的研究方法，因此笔者运用该方法确定档案网站服务质量评价指标体系权重。

根据前期研究确定档案网站服务质量评价指标体系的 442 份问卷，利用降维 – 因子分析确定指标体系权重。指标权重是以主成分的方差贡献率为权重，对该指标在各主成分线性组合中的系数加权平均的归一化。根据五个主成分的方差贡献率及各载荷系数，指标线性系数计算公式为：

$$e_i = \frac{Z_i}{\sqrt{T_j}}(i=1,2,\cdots,48, j=1,2,\cdots,5) \qquad \text{公式(1)}$$

其中，Z_i 表示二级指标在一级指标上的载荷数，T_i 表示对应的特征根值，e_i 代表二级指标主成份系数。

从而得到 5 个主成分的线性组合关系，进而根据各个指标在 5 个主成分线性组合中的系数做加权平均可得到所有指标的综合得分模型，由于所有指标的权重之和应为 1，进而将综合得分模型中各指标系数进行归一化处理，公式为：

$$E_i = \frac{e_i}{\sum_{i=1}^{48} e_i}\ (i=1,2,\cdots,48) \qquad \text{公式(2)}$$

其中，E_i 表示二级指标权重值，e_i 代表二级指标主成份系数。得到档案网站服务质量评价指标体系权重值，见表 2。

3　实证研究

3.1　样本选择和评价过程

3.1.1　样本选择　为验证用户感知视角下档案网站服务质量评价体系的科学性和普适性，同时为了综合研究判断南方北方省级档案网站服务质量之间的差异，笔者选取南北各两个省级档案网站作为实证样本。省级档案网站开展时间较长，服务水平较高，建设情况较为成熟，因此选择省级档案网站来检验档案网站服务质量评价指标体系的可操作性和应用价值，同时根据测评结果总结南北省级档案网站建设中的优势及不足。笔者选择的 4 个样本网站见表 3。

3.1.2　评价过程

（1）指标测评值获取方法。本研究重点是获取 4 个省级档案网站的各项测评指标数据。对于基于用户感知角度测评数据的获取一般是通过访谈或问卷调查

邓君，盛盼盼，王阮，等. 用户感知视角下档案网站服务质量测评实证研究[J]. 图书情报工作,2018,62(1):33－39.

表 2 指标体系权重值

一级指标	二级指标	权重值 e_i
F1. 系统功能与技术条件	E1. 网站稳定性	0.020
	E2. 网站安全性	0.019
	E3. 网站传输速度	0.019
	E4. 网站兼容性	0.018
	E5. 检索功能易用性	0.020
	E6. 检索途径多样性	0.022
	E7. 检索结果准确性	0.022
	E8. 检索结果完整性	0.023
	E9. 档案结果易处理性	0.023
	E10. 共享有效性	0.016
	E11. 共享安全性	0.020
	E12. 共享有用性	0.021
	E13. 帮助简易性	0.019
	E14. 帮助醒目性	0.020
	E15. 帮助针对性	0.018
F2. 信息形式价值建设	E16. 信息发布规范性	0.021
	E17. 信息形式多样性	0.025
	E18. 信息清晰性	0.026
	E19. 信息更新及时性	0.026
	E20. 信息形式趣味性	0.022
	E21. 信息整理系统性	0.024
	E22. 信息形式新颖性	0.023
	E23. 信息发布适度性	0.021
	E24. 信息格式多样性	0.024
	E25. 信息格式标准化	0.022
F3. 界面设计与组织	E26. 界面交互设计便捷性	0.019
	E27. 界面设计专业性	0.016
	E28. 界面设计简洁性	0.016
	E29. 界面设计美观性	0.014
	E30. 界面设计友好性	0.016
	E31. 界面导航易用性	0.018
	E32. 界面语言多样性	0.016
	E33. 链接结构组织合理性	0.019
	E34. 链接结构组织有序性	0.019
	E35. 链接结构组织层次性	0.018
F4. 信息内容价值建设	E36. 信息全面性	0.023
	E37. 信息真实性	0.023
	E38. 信息丰富性	0.022
	E39. 信息易理解性	0.025
	E40. 信息针对性	0.025
	E41. 信息详尽性	0.023
	E42. 信息权威性	0.023
F5. 服务与交互	E43. 服务人性化	0.024
	E44. 个性化服务	0.021
	E45. 服务完备性	0.024
	E46. 线上线下结合性	0.022
	E47. 交互反馈及时性	0.020
	E48. 交互类型全面性	0.019

表 3 档案网站名称及网址

地域	网站名	网址
北方	内蒙古档案信息网	http://www.archives.nm.cn/ecdomain/framework/archives_nm/index.jsp
	天津档案网	http://www.tjdag.gov.cn/
南方	浙江档案网	http://www.zjda.gov.cn/
	广东档案信息网	http://www.da.gd.gov.cn/webwww/index.aspx

等形式。用户在使用档案网站过程中对各测评指标会有一个感性的认识，单个用户的感性认识可能存在与实际情况的误差，但是样本量达到一定值时，可以通过对用户对目标网站的感性认知获取比较客观的测度值[12]。

本研究采用问卷调查法获取用户测评数据，跟踪调查 103 名用户对 4 个省级档案网站的使用情况，跟踪调查对象均为吉林大学学生。数据的获取需用户持续使用 4 个样本档案网站，且最终能够对档案网站做出客观的打分。因此，对于调查用户的选择必须选择能够长时间跟踪回访的用户。笔者将跟踪调查对象选定为吉林大学学生，根据用户使用 4 个样本网站反馈的结果作为最终的测评值。根据用户对这 4 个省级档案网站的具体评分，计算各指标项加权平均分和总分。进而对 4 个省级档案网站的各指标项得分进行分析，发现优势和弱势，并对 4 个省级档案网站各指标得分进行对比，获得 4 个档案网站服务质量上的比较结果。

（2）问卷设计。根据档案网站服务质量评价指标体系，设计实证调查问卷。实证问卷共包括 48 个题项，全部是关于档案网站服务质量评价指标体系二级指标的封闭性问题，用来获取用户感知档案网站服务质量的指标数据。问卷采用李克特 6 级量表形式对档案网站各指标进行测评打分，用户根据自己的使用感受和预判对问卷题项进行作答，通过收集用户对档案网站实际使用感受，用以作为实证研究的数据样本。

3.2 数据结果

本文采用 103 个省级档案网站用户从 2017 年 5 月 16 日至 2017 年 6 月 15 日持续使用样本省级档案网站一个月后的评分结果作为实证研究数据，首先对 103 个用户的各指标测评值求取平均值。根据已知档案网站服务质量评价指标体系各指标的权重，公式为：

$$Y = E_1 * R_1 + E_2 * R_2 + \cdots E_1 * R_1 \ (i = 1, 2, \cdots, 48)$$

公式(3)

其中，Y 代表档案网站服务质量总分，Ei 表示二级评价指标 Ri 的权重。

进而获得测评分数的加权平均值作为评价省级档案网站服务质量的最终评价结果,具体结果如表 4 所示:

表 4　省级档案网站测评各指标加权平均分

二级指标 \ 档案网站	天津档案网	内蒙古档案信息网	浙江档案网	广东档案信息网
E1. 网站稳定性	0.084	0.076	0.083	0.069
E2. 网站安全性	0.076	0.071	0.076	0.065
E3. 网站传输速度	0.079	0.066	0.076	0.060
E4. 网站兼容性	0.074	0.067	0.070	0.060
E5. 检索功能易用性	0.082	0.067	0.081	0.050
E6. 检索途径多样性	0.062	0.057	0.069	0.048
E7. 检索结果准确性	0.087	0.073	0.086	0.043
E8. 检索结果完整性	0.091	0.072	0.089	0.050
E9. 档案结果易处理性	0.082	0.076	0.082	0.054
E10. 共享有效性	0.063	0.060	0.062	0.047
E11. 共享安全性	0.078	0.074	0.079	0.071
E12. 共享有用性	0.081	0.074	0.078	0.064
E13. 帮助简易性	0.076	0.062	0.066	0.055
E14. 帮助醒目性	0.076	0.058	0.067	0.056
E15. 帮助针对性	0.069	0.056	0.063	0.052
E16. 信息发布规范性	0.085	0.076	0.082	0.072
E17. 信息形式多样性	0.093	0.088	0.088	0.075
E18. 信息清晰性	0.107	0.096	0.101	0.086
E19. 信息更新及时性	0.107	0.097	0.102	0.074
E20. 信息形式趣味性	0.085	0.073	0.080	0.059
E21. 信息整理系统性	0.096	0.086	0.088	0.074
E22. 信息形式新颖性	0.088	0.076	0.083	0.062
E23. 信息发布适度性	0.083	0.074	0.077	0.062
E24. 信息格式多样性	0.084	0.075	0.084	0.071
E25. 信息格式标准化	0.076	0.070	0.078	0.066
E26. 界面交互设计便捷性	0.073	0.065	0.070	0.056
E27. 界面设计专业性	0.065	0.054	0.060	0.045
E28. 界面设计简洁性	0.066	0.058	0.056	0.043
E29. 界面设计美观性	0.057	0.044	0.048	0.034
E30. 界面设计友好性	0.064	0.053	0.056	0.042
E31. 界面导航易用性	0.071	0.063	0.065	0.053
E32. 界面语言多样性	0.057	0.059	0.057	0.025
E33. 链接结构组织合理性	0.075	0.069	0.071	0.056
E34. 链接结构组织有序性	0.073	0.069	0.068	0.059
E35. 链接结构组织层次性	0.071	0.063	0.066	0.054
E36. 信息全面性	0.089	0.081	0.087	0.071
E37. 信息真实性	0.094	0.087	0.090	0.085
E38. 信息丰富性	0.085	0.077	0.084	0.071
E39. 信息易理解性	0.100	0.089	0.094	0.089
E40. 信息针对性	0.094	0.087	0.092	0.076
E41. 信息详尽性	0.090	0.080	0.086	0.072
E42. 信息权威性	0.094	0.086	0.089	0.081
E43. 服务人性化	0.086	0.077	0.079	0.063
E44. 个性化服务	0.077	0.072	0.071	0.055
E45. 服务完备性	0.097	0.083	0.091	0.075
E46. 线上线下结合性	0.083	0.072	0.079	0.067
E47. 交互反馈及时性	0.077	0.063	0.070	0.052
E48. 交互类型全面性	0.067	0.050	0.057	0.039

3.3　讨论与分析

根据表 4 得到 4 个省级档案服务质量的总体排名情况。由表 5 可知,4 个省级档案网站服务质量差距并不明显,其中天津档案网在服务质量方面整体得分最高,广东档案信息网整体得分偏低;从地域方面来看,南北方档案网站在不同领域各有擅长,服务质量难分伯仲。

表 5　省级档案网站测评总分

排名	测评网站	系统功能与技术条件	信息形式价值建设	界面设计与组织	信息内容价值建设	服务与交互	加权总分	百分制总分
1	天津档案网	1.16	0.904	0.672	0.646	0.487	3.870	77.40
2	浙江档案网	1.127	0.863	0.617	0.622	0.447	3.675	73.14
3	内蒙古档案信息网	1.009	0.811	0.597	0.587	0.417	3.423	68.46
4	广东档案信息网	0.844	0.701	0.467	0.545	0.351	2.909	58.18

3.3.1　系统功能与技术条件　对 4 个省级档案网站在系统功能与技术条件得分情况进行分析,如图 1 所示:

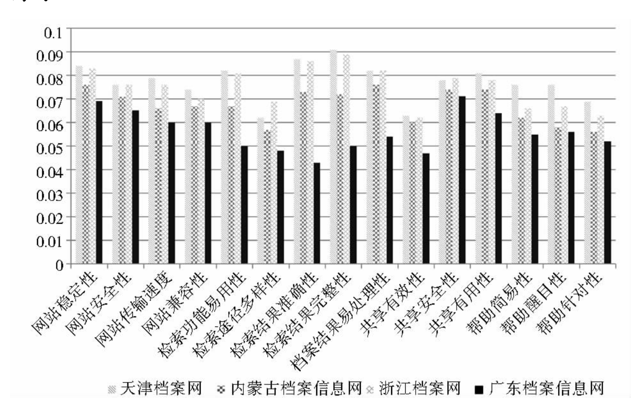


图 1　省级档案网站系统功能与技术条件得分

根据图 1 可以看出,针对 4 个省级档案网站的网站技术条件方面,获得的用户感知结果是:综合来看,4 个档案网站在网站稳定性、网站安全性、网站传输速度及网站兼容性二级指标得分相差不大;从指标得分方面来看,4 个档案网站都是网站稳定性指标的得分最高,而网站兼容性指标的得分相对较低,说明当前省级档案网站建设方面,用户对于网站稳定性的满意度较高,也说明档案网站在网站稳定性方面做得尤为突出。从 4 个省级档案网站系统功能角度出发,获得的用户感知结果是:从检索功能、共享功能及帮助功能三方面来看,检索结果准确性和检索结果完整性两个指标得分较为接近且得分最高,说明用户对这两项满意度较高,侧面反映出省级档案网站在检索查询方面功能建

设较为完善；共享功能与帮助功能方面得分差异不大且低于检索功能得分，说明省级档案网站建设过程中这两方面不是建设重点，用户对其满意度一般。纵观 4 个省级档案网站在网站功能建设方面用户感知差异较大，浙江档案网、天津档案网各指标项评分均较高，内蒙古档案信息网评分居于中游，广东档案信息网评分较低，说明 4 个档案网站在功能建设水平参差不齐，部分省级档案网站具有很高的提升空间。

3.3.2 信息形式价值建设　对 4 个省级档案网站在信息形式价值建设得分情况进行分析，如图 2 所示：

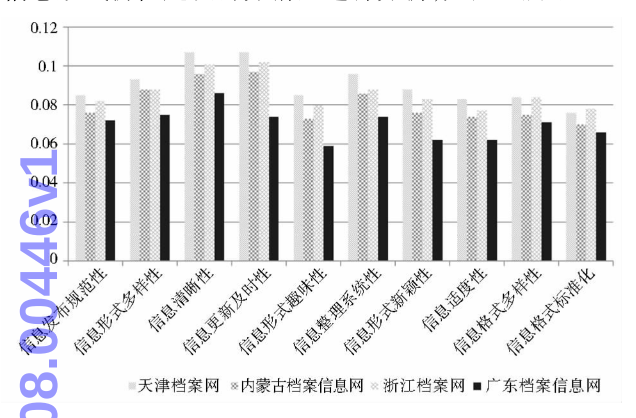


图 2　省级档案网站信息形式价值建设得分

根据图 2 可以看出，从信息形式价值角度获取的用户感知结果是：4 个省级档案网站在信息清晰性、信息更新及时性两个指标得分相对较高，说明档案网站在这两方面做的较好；其余指标得分较为接近，说明 4 个省级档案网站在这些方面建设较为一般，水平比较平均，具有一定的提升空间。纵观 4 个省级档案网站，它们在信息形式建设方面差异不大，总体较为平均，其中广东档案信息网相较于另外三个档案网站得分相对较低，但总体差异不大，侧面反映出省级档案网站在信息形式建设方面水平较为一致，未表现出某一档案网站在该方面明显突出。

3.3.3 界面设计与组织　将 4 个省级档案网站在界面设计与组织得分情况进行分析，见图 3。

根据图 3 可以看出，针对 4 个省级档案网站的界面设计与组织方面，获得的用户感知结果是：综合来看，4 个档案网站在各指标得分比较平均，未出现较大分差，因为对于界面设计和链接结构方面，用户审美、使用喜好具有较大的主观性，因此分差未得到体现。纵观 4 个省级档案网站，广东档案信息网在界面语言多样性指标上得分明显偏低，笔者经过对该网站的实际使用发现其并未提供多语言功能，说明语言多样性指标对于部分用户使用有一定影响。

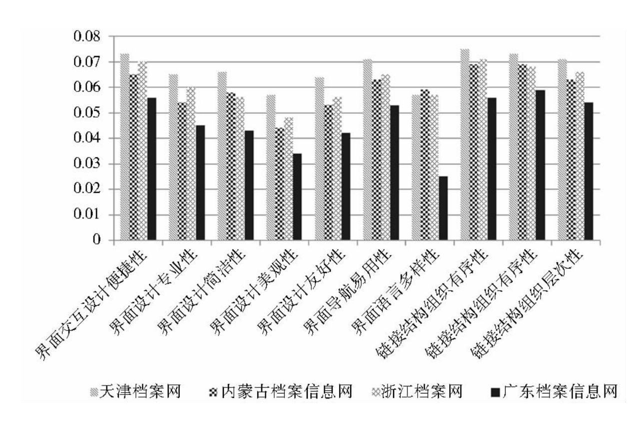


图 3　省级档案网站界面设计与组织得分

3.3.4 信息内容价值建设　对 4 个省级档案网站在信息内容价值建设得分情况进行分析，如图 4 所示：

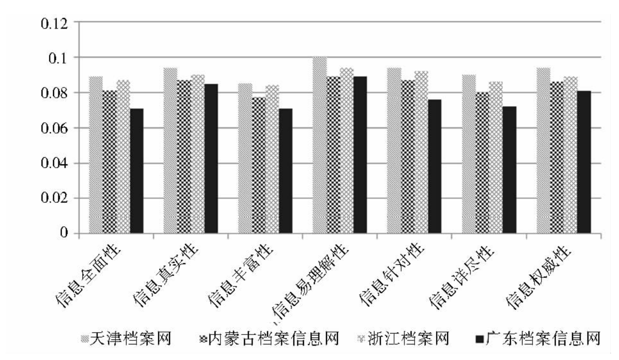


图 4　省级档案网站信息内容价值建设得分

根据图 4 可以看出，从信息内容价值角度获取的用户感知结果是：4 个省级档案网站在信息内容价值方面的指标得分未体现明显差异，说明档案网站信息内容建设方面普遍较好；其中信息易理解性指标的得分分值稍高，说明用户对于 4 个省级档案网站在信息内容易理解性方面满意度较高。纵观 4 个省级档案网站，它们在信息形式建设方面差异不大，总体较为平均，其中广东档案信息网相较于另外 3 个档案网站得分相对较低，但总体差异不大，侧面反映出省级档案网站在信息内容建设方面水平较为一致。

3.3.5 服务与交互　对将 4 个省级档案网站在服务与交互得分情况进行分析，见图 5。

根据图 5 可以看出，针对 4 个省级档案网站服务与交互得分情况进行分析，获得的用户感知结果是：综合来看，4 个省级档案网站服务完备性指标上得分较高，说明档案网站在建设过程中，将服务手段多样作为建设的主要方向，多数档案网站可以提供较为完备的服务类型，基本可以满足用户需求；在交互类型全面性指标上得分较低，说明对于交互全面性方面，在建设档案网站的过程中考虑较少，多数档案网站表现出交互

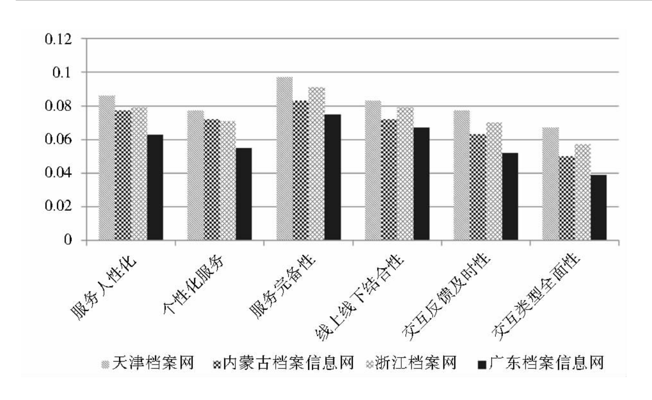


图 5 省级档案网站服务与交互得分

类型单一的情况;其余指标得分较为平均,未呈现明显差异。纵观 4 个省级档案网站,它们在交互与服务方面用户感知差异不明显,广东档案信息网相对得分较低,但差异不大。

综上所述,根据分析可知,4 个省级档案网站在不同方面各有优劣,全面提升档案网站服务质量需靠发挥优势,提升劣势,互相学习,取长补短。

4 结语

笔者在理论层面,从用户感知视角,针对档案网站的特点,构建了档案网站服务质量评价指标体系,运用因子分析法对评价指标体系进行了权重赋值。在应用层面,运用实证分析方法,选择 4 个具有代表性的省级档案网站作为分析样本,跟进访问 103 名用户对 4 个省级档案网站的使用情况,进而根据用户对 4 个省级档案的具体打分,对所构建的评价指标体系进行验证和分析,并对省级档案网站目前的建设情况进行分析探讨。实证结果表明,指标体系具有较强的可操作性和普适性,可指导档案网站从服务质量方面进行改进。根据上述分析主要从以下角度提升档案网站服务质量:

(1)档案网站应将建设重点放在网站检索种类、方式上,对于一般用户而言,按照档案号检索这种检索方式过于专业,使用难度较大,用户对于这种检索方式普遍表现出不太满意。对于档案网站检索效果是非常重要的建设项目,增加关键词检索、全文检索、模糊检索等形式是提升档案网站服务质量的一个重要方面。

(2)从实证分析结果可以看出,当前档案网站对于共享链接的重视程度不够,提供的相关网站链接存在死链接、无效链接、空白链接等情况。档案网站应对共享链接的设置方面加以改进,提供的链接应充分考虑用户的需求,提供数量合理且有效的共享链接,满足用户的使用需求。

(3)档案内容是决定档案价值最重要、最本质因素,用户对档案最大量、最普遍的需求主要来自档案内容[13]。根据测评结果可以看出,4 个档案网站在信息内容价值方面用户满意度较高,说明当前档案网站遵从上述原则,重视档案内容价值建设;而信息形式价值建设方面不是特别理想,信息形式新颖性及信息形式趣味性两个指标得分偏低。档案网站要运用新技术、新科技呈现档案信息,只有做好信息建设才能为档案网站服务质量提升提供源源不断的动力,来满足用户日益提高的信息需求。

(4)据实证分析的结果,可以看出 4 个省级档案网站交互功能比较欠缺。作为线上服务实体,档案网站应重视与用户交流沟通情况,听取用户意见,及时处理用户问题。很显然,当前档案网站在这一方面的重视程度不够,互动手段欠缺、回复不及时的问题普遍存在。因此,在这一方面要扩充交互手段,运用技术支撑交互功能,增添服务人员,及时完成与用户的互动过程。

在研究过程中,笔者仅选择了 4 个省级档案网站进行实证分析,跟进访问用户数量为 103 人,样本数量相对较少。在以后的研究中,增加跟进访问用户数量,使用户感知数据更具说服力,同时将引入国外档案网站作为实证研究样本,对所建立的评价指标体系进行验证和分析,使评价指标体系普适性进一步得到验证,指导档案网站服务质量的提升。

参考文献:

[1] 中国互联网络信息中心. 第 39 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2017 - 03 - 30]. http://www.cnnic.net.cn/gywm/xwzx/rdxw/20172017/201701/t20170122_66448.htm.

[2] HSU F M, CHEN T Y, FAN C T, et al. Factors affecting the satisfaction of an online community for archive management in Taiwan [J]. Program, 2015, 49(1):46 - 62.

[3] YAKEL E, TIBBO H. Standardized survey tools for assessment in archives and special collections[J]. Performance measurement and metrics, 2010, 11(2):211 - 222.

[4] JANG H J. A study on evaluation of national archives websites [EB/OL]. [2017 - 03 - 30]. http://ocean.kisti.re.kr/downfile/volume/rmask/HKGRBG/2012/v12n2/HKGRBG _ 2012 _ v12n2_51.pdf.

[5] 卞昭玲, 沈昊, 谢海洋. 我国档案网站档案信息传播效果实证研究[J]. 北京档案, 2015(3):24 - 26.

[6] 胡晓庆. 基于模糊综合评判的数字档案馆档案信息服务质量评价[J]. 云南档案,2009(3):24 - 26.

[7] 王岑曦, 吴建华. 基于用户体验的档案网站检索平台评价指标体系研究[J]. 浙江档案, 2014(7):8 - 11.

[8] 解素芳,王朋,焦淑静. 基于信息构建的高校档案馆网站评价指标体系设计[J]. 档案学通讯,2010(6):53－56.
[9] 雷江升. 服务及服务质量理论研究综述[J]. 生产力研究,2007(20):148－150.
[10] 田水承，薛明月，李广利,等. 基于因子分析法的矿工不安全行为影响因素权重确定[J]. 矿业安全与环保，2013(5):113－116.
[11] 刘彬. 基于因子分析法的绿色供应商评价指标权重的确定[J]. 中国商论，2011(25):101－102.
[12] 马捷,胡漠. 用户感知视角下的商务网站信息生态化程度测评研究——以淘宝网和京东商城为例[J]. 图书情报工作,2015,59(10):92－101.
[13] 邓绍兴,陈智为. 档案管理学[M]. 修订版. 北京:人民大学出版社,2004:33.

作者贡献说明：

邓君：提出论文整体研究思路与框架；
盛盼盼：负责论文撰写与数据分析；
王阮：负责数据的收集；
沈涌：负责数据的收集。

An Empirical Research on the Quality Evaluation of Archives Websites from the Perspective of User Perception

Deng Jun[1] Sheng Panpan[1] Wang Ruan[1] Shen Yong[2]
[1] School of Management, Jilin University, Changchun 130022
[2] School of Public Health, Jilin University, Changchun 130021

Abstract: [**Purpose/significance**] This paper makes an empirical study on the evaluation of the service quality of provincial archives websites from the perspective of user perception. It can provide theoretical support and empirical references for the improvement of information quality, interface design and interaction quality of archives websites. [**Method/process**] An exploratory factor analysis was carried out on the valid samples of the questionnaire with the help of SPSS 19.0. First, this paper constructed the service quality evaluation system of archives websites. Second, it used the factor analysis method to assign weights to the system. Finally, it made an empirical analysis of four representative provincial archives websites. [**Result/conclusion**] This paper gets the advantages and disadvantages of the provincial archives websites' construction process through the comparative analysis and provides the necessary theoretical support for the quality improvement of the archives websites.

Keywords: user perception archives website service quality